

2. Розробити єдину систему реєстрації та легалізації суб'єктів підприємництва.

3. Удосконалити мережу та підвищити дієвість роботи громадських об'єднань малого підприємництва.

Як показує досвід, малий бізнес створює умови для підвищення зацікавленості кожного робітника в кінцевих результатах праці.

ПЕРЕВАГИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

*Нохріна Л. А., к. т. н, доцент, Усенко В. В., магістрант
Харківський національний університет міського господарства
імені О.М. Бекетова*

Визначаючи пріоритетне місце якості послуг у готельному господарстві, необхідно підкреслити, що зміст на разі, найбільш повно відображає концепція загального управління якістю, що включає не лише керівництво, але і багатопланове управління процесами, ресурсами, персоналом на рівнях. Концепція управління якістю повинна враховувати вимоги міжнародного досвіду і бути спрямованою на всебічне скоординоване використання систем і методів управління якістю в усіх підрозділах готелю та на всіх етапах життєвого циклу послуги. Механізм реалізації процесу управління якістю послуг передбачає, що політика щодо якості розробляється керівництвом; її основою є державна туристська політика, нормативні акти, кращі міжнародні практики.

Основна мета впровадження системи керування якістю на підставі вимог стандартів серії ISO 9000 є розробка й постійне вдосконалювання методів і засобів керування підприємством, орієнтованих на забезпечення необхідного рівня якості як основи успіху й процвітання компанії. Впровадження системи забезпечення якості, ефективність якої підтверджена сертифікатом відповідності, виданим визнаною організацією, дає впевненість споживачам в тому, що підприємство стабільно надає послуги високої якості, і це гарантовано ретельно налагодженою організацією виробництва, високим рівнем кваліфікації персоналу й професійної етики.

Впровадження системи керування якістю відповідно ISO 9000, забезпечує: чітку послідовність, відтворюваність, взаємоузгодження і наочність процесів керування, виробництва й контролю на всіх

рівнях, що сприяє стабільному розвитку підприємства; поліпшення взаємовідношень і взаєморозуміння між постачальниками й споживачами, а також між підрозділами усередині підприємства на основі сформульованих і закріплених у практиці діяльності єдиних принципів і процедур рішення питань якості; підвищення ефективності прийнятих рішень як внаслідок систематично проведених внутрішніх і зовнішніх аудитів з наступним аналізом їхніх результатів керівництвом підприємства, так і результаті ефективного керування документацією й даними по якості; постійне вдосконалювання процесів керування й виробництва на основі застосування коригувальних і попереджуючих дій; зменшення залежності від «незамінних» працівників завдяки розробленим методикам і інструкціям, що регламентують обсяг і послідовність дій; підвищення ефективності функціонування підприємства в цілому за рахунок пріоритету в діючій системі якості методом упередження недоліків над їхнім усуненням.

Ефективне функціонування індустрії гостинності базується на систематичному і прозорому управлінні готельними підприємствами. Успіху можна досягти завдяки впровадженню та актуалізації системи управління, спрямованої на постійне поліпшення результативності та ефективності діяльності з урахуванням потреб заінтересованих сторін. Управління будь-яким підприємством охоплює управління якістю поряд з іншими аспектами керування. Для готельних підприємств у процесі формування системи управління повинна розроблятися, впроваджуватися та підтримуватися в належному стані система якості, в межах якої повинні бути розроблені методики щодо встановлення вимог, пов'язаних із наданням послуг.

Система якості готелю – це сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю. Основними принципами системи якості готелю є:

- 1) відповідальність керівництва: політика у сфері якості (відповідальність за всі аспекти проведення політики у сфері якості підприємства, що надає послуги, покладена на керівництво, яке повинно розробити і документально оформити політику у сфері якості); завдання у сфері якості; відповідальність і повноваження у сфері якості (керівництво повинно створити структуру системи якості, яка дозволяє на всіх етапах надання послуг здійснювати ефективне управління якістю послуг, оцінювати і перевищувати її); аналіз з боку керівництва (керівництво повинно передбачити

регулярне і незалежне проведення офіційного аналізу системи якості, який надав би можливість визначити, якою мірою вона продовжує відповідати поставленим вимогам, дозволяє ефективно проводити політику та виконувати поставлені завдання);

2) персонал і матеріальні ресурси: стимулювання персоналу до праці, професійного росту, належного ділового спілкування, високого рівня виконання послуг; підготовка і професійний ріст персоналу; ділове спілкування та знання його правил є дуже важливим для персоналу, який надає послуги; матеріальні ресурси.

За структурою система якості послуги має складові: оцінювання наданої послуги готелем; оцінювання одержаної послуги споживачем; перевірка якості реалізації всіх елементів системи якості та їхньої ефективності; документація та протоколи якості; внутрішні перевірки якості.

У сучасних умовах господарювання важливою науковою розробкою в галузі якості є системний підхід до управління якістю послуг у готельному господарстві, що являючи собою систему, з одного боку має власну структуру з чисельними внутрішніми взаємозв'язками, з іншого - виступає частиною зовнішньої, більш складної системи. Під процесним підходом розуміють застосування у межах підприємства системи процесів разом з їхнім визначенням та взаємодіями, а також управління ними. Перевагою процесного підходу є забезпечуваний ним неперервний контроль зв'язків окремих процесів у межах системи процесів, а також їхніх сполучень та взаємодій. Цей підхід застосовують у межах системи управління якістю. Він підкреслює важливість розуміння та виконання вимог, необхідності розглядати процеси з погляду створення додаткових цінностей, отримання результатів функціонування процесу та його ефективності, постійного поліпшення процесів на основі об'єктивних вимірювань. Моніторинг задоволеності заінтересованих сторін вимагає оцінювання інформації, пов'язаної зі сприйняттям того, як виконала організація їхні вимоги.

Модель системи управління якістю можна представити у вигляді контуру, який має вхід, об'єкт управління, суб'єкт (орган) управління, орган оцінювання фактичного стану об'єкта із заданим (проектованим), канал зворотного зв'язку та вихід. Об'єкт управління – це сукупність процесів, які здійснюються в готелі; мета – підвищення якості послуг, повнота задоволення попиту споживачів у межах заявленого рівня категорії готелю. Вхідними елементами

системи виступають предмети праці, засоби праці та жива праця, характерною особливістю яких у готельному господарстві є їхнє поєднання у часі й просторі при реалізації (наданні) готельних послуг. Особливо це стосується таких етапів технологічного процесу, як інформатизація послуги (відділ приймання та розміщення, відділ маркетингу й продаж), окремі операції обслуговування. Вихід – це готельна послуга або готельний продукт.

Система якості дає можливість планувати, забезпечувати, організовувати управління та поліпшувати якість послуг на всіх етапах їхнього життєвого циклу: на стадії вивчення ринку та проектування послуги, виробництва та безпосереднього надання послуги, оцінки результатів реалізації (продажів) послуги.

Отже, впровадження системи управління якістю послуг в індустрії гостинності має широкий спектр переваг: швидка адаптація до зміни зовнішніх умов функціонування підприємства, вимог та очікувань споживачів; збільшення обсягу реалізації послуг; підвищення конкурентоспроможності; забезпечення раціональної організаційної структури управління, чіткий розподіл функцій та відповідальності за якість між персоналом підприємства; збалансованість і прозорість адміністративних і технологічних процесів. Отже, комплекс міжнародних стандартів ISO 9000 «Системи менеджменту якості» акумулює в собі світовий досвід найбільш успішних компаній. Особливістю стандартів є те, що вони висувають вимоги не безпосередньо до якості продукції / послуг, а до системи управління підприємством (тобто, до системи менеджменту якості), яка в свою чергу забезпечує передбачуваний і стабільний рівень якості продукції / послуг. Стандарти ISO 9000 допомагають вибудувати ефективну клієнторієнтовану систему менеджменту, що дозволяє задовольняти і передбачати очікування клієнтів. Сьогодні в Україні сотні, а в Європі - сотні тисяч підприємств впровадили та сертифікували Систему менеджменту якості на базі стандартів ISO, і з кожним роком їхня кількість неухильно зростає.

В умовах жорсткої конкурентної боротьби на ринку готельних послуг, вижити можуть лише заклади, що мають головну перевагу – високу якість менеджменту. Світова практика показала, що застосування принципів міжнародних стандартів ISO на сьогоднішній день є надійним інструментом побудови ефективної системи управління, підвищення конкурентоспроможності та створення сприятливих умов формування інвестиційної привабливості.

Література.

1. World Tourism Organization UNWTO Офіційний сайт Усесвітньої туристської організації : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www2.unwto.org/ru>.

2. European Travel Commission Офіційний сайт Європейської комісії по туризму : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://etc-corporate.org/research-development>.

**ПЕРСПЕКТИВИ ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ**

Онопрієнко К. Ю., студентка

Науковий керівник: Оболенцева Л. В., д. е. н., доцент

*Харківський національний університет міського господарства
імені О.М. Бекетова*

Ресторанне господарство є однією з найпопулярніших, найприбутковіших, а також найризикованіших сфер діяльності в Україні.

Протягом віків ресторанне господарство пройшло складний шлях від місць для організації харчування подорожуючих до створення потужних мереж ресторанів.

На сьогоднішній день існує великий спектр закладів ресторанного господарства. Ресторатори в конкурентній боротьбі за споживачів використовують різні інструменти привернення уваги, на кшталт:

- авторську, креативну кухню;
- сучасний, оригінальний дизайн інтер'єру;
- високоякісне, спеціалізоване устаткування;
- висококласний посуд та аксесуари сервірування;
- музичне обслуговування, жива музика, різноманітні шоу-програми, кулінарні майстер-класи тощо [1].

Через високу конкуренцію управлінці забувають, що найважливішою метою в ресторанному бізнесі є задоволення потреб гостей і тільки потім збільшення прибутку. Саме гість є найважливішою фігурою ресторанного бізнесу, не споживач залежить від закладу ресторанного господарства, а заклад залежить від нього.

Для того щоб бути конкурентоспроможним на ринку, залучати якомога більше клієнтів, залишатися актуальним для нового